

ＪＡＦメイト読者による"一日整備士体験"応募者の「整備工場に望むこと」集計結果

日整連が実施したユーザーアンケート調査によると、整備工場のイメージは、「社会に欠かせない存在ではあるが、あまり身近ではない」存在として捉えられ、結果としてユーザーとのコミュニケーション不足指摘されている。このようなことから、日本自動車連盟(ＪＡＦ:会員数 1,600 万人)の機関誌であるＪＡＦメイト社が主催した「1 日整備士体験に協賛し、「ユーザーは整備工場に何を望んでいるか」をアンケート調査したので、その結果を報告する。

男女・年齢を問わず、ユーザーは整備工場とのコミュニケーション不足を訴えている。新規客の開拓も、もちろん大切であるが、固定客の確保は重要なことである。ユーザーの立場にたった事業展開、商品・サービス向上の参考とされたい。

1.調査概要

ＪＡＦメイト 4 月号(3 月 10 日発行)に「車検場見学&自動車整備士による日常点検講習会」の参加者をハガキまたはインターネットで募集し、応募項目として「あなたが整備工場に望むこと」としてアンケート調査した。

2.応募総数

849 件(はがき 441 件、インターネット 408 件)

このうち、応募条件であった「あなたが整備工場に望むこと」に記入のあったはがき等(406 件)を男女別、年代別に集計を行った。

1. 男女別、年代別記人数

応募者の中で「整備工場に望むこと」として記入した人を男女別に見ると、85.5%と圧倒的に男性が多くなっている。また、年代別に見ると、30歳代が44.1%、20歳代が24.9%とこの年代で70%近くを占めている

男	20歳代	77(19.0%)	女	20歳代	24(5.9%)
	30歳代	154(37.9%)		30歳代	25(6.2%)
	40歳代	54(13.3%)		40歳代	5(1.2%)
	50歳代	35(8.6%)		50歳代	5(1.2%)
	60歳代	23(5.7%)			
	70歳代	4(1.0%)			
	計	347(85.5%)		計	59(14.5%)
合計 406 (100%)					

2. 要望項目別記人数

「整備工場に望むこと」として記入された内容を項目ごとに大別して見ると、次の表のようになっている。

項目	件数	男性	女性
整備後の親切な説明	71(17.5%)	64(18.4%)	7(11.9%)
整備料金の明確化	49(12.1%)	42(12.1%)	7(11.9%)
適確なアドバイスをして欲しい	49(12.1%)	41(11.8%)	8(13.6%)
気軽に入れる整備工場化	42(10.3%)	34(9.8%)	8(13.6%)
立会い整備	39(9.6%)	30(8.6%)	9(15.3%)
整備に対する信頼と責任感	31(7.6%)	28(8.1%)	3(5.1%)
説明は分かり易い言葉で	25(6.2%)	21(6.1%)	4(6.8%)
整備料金の低価格化	15(3.7%)	12(3.5%)	3(5.1%)
部品交換時の説明	14(3.4%)	12(3.5%)	2(3.4%)
点検教室の開催	13(3.2%)	11(3.2%)	2(3.4%)
整備技術の向上	13(3.2%)	11(3.2%)	2(3.4%)
リサイクルパーツの活用	10(2.5%)	10(2.9%)	0(0.0%)
過剰整備を止めて欲しい	10(2.5%)	9(2.6%)	1(1.7%)
土日祝営業	5(1.2%)	4(1.2%)	1(1.7%)
その他	20(4.9%)	18(5.2%)	2(3.4%)
計	406(100%)	347(100%)	59(100%)

3. 項目別意見の抜粋

主要要望内容を項目別に抜粋すると次のようになった。記入内容としては、医療のインフォームドコンセント(医師が患者に診療の目的・内容を十分に説明して、患者の納得を得て治療すること)を例に挙げる意見が目立った。

「整備後の親切な説明」

- ・私は整備のたびに、整備工場スタッフの方に色々と質問をしますが、聞かれた事に対してのみ短い返答が多く、残念に思っています。当然、車の日常点検に対する意識も薄らぎます。スタッフの方が積極的にコミュニケーションを取ってくれれば、車社会に対する我々の意識が高まると思います。(30歳、男性)
- ・点検・整備内容の説明をオーナーに対して充分行って欲しい。現在、その辺りの不明瞭な感覚が大半の人は持っているのではないのでしょうか。やはり、近くの安心できる整備工場があると車を保有している人達にとっては安心してカーライフを楽しめる土壌ができてくると思います。(32歳、男性)

「整備料金の明確化」

- ・費用がわからない、こんなこと聞いていいのだろうか.....知らない寿司屋に中々入れないのに似て、新米ドライバーにとって何となく近より難い雰囲気がある。かかりつけの医者のように、もっと親しみやすければと思う。(49歳、男性)
- ・整備工場には、料金価格表示をしっかりとしてほしいということです！また、車検の時とかも車の下塗りは本当に必要か分からないので、どうして、それが必要なのかとか、よく説明してもらいたい！(26歳、男性)

「適確なアドバイスをして欲しい」

- ・車を永く使っていく人のために適切なアドバイスや点検、整備、調整などを確実にこなしてもらえる整備工場があれば良いのですが、多くの工場では車検を通すだけで、修理も故障の原因を考えずに部品交換するだけなので、一時的に直ってもまた故障したりすることがある。国産車を永く使用することは無理な事なのではないでしょうか?(51歳、男性)
- ・自分の愛車のカルテを作成して、判りやすく診断・説明してくれる。また、整備状況を自由に見れるスペース(又は画像で確認)を持っているような整備工場が理想です。アスレチックジムのトレーナーの様な関係が良いですネ。(38歳、男性)

「気軽に入れる整備工場化」

- ・整備工場は入りづらく、またいくらかかるのか分からず、なかなかお願いしづらいものを感じています。SSのようにもっと立ち寄りやすく、また明確に値段を書いていただければ利用しやすいと思います。週末の朝に、コンビニのようにちょっと立ち寄れるような存在であってほしいです。(27歳、男性)
- ・「何か変だな？」と思ったらコンビニ感覚で気軽に pit-in！整備士さんと一緒に納得点検

& 整備士さんによる納得整備!!整備工場は車に対する情報発信ステーションで車の事なら何でも相談できる。(「この車はココが弱いんだよね」とか・・)暇潰しに立ち寄れば情報交換できて「整備の知識」「整備の重要性」がスキルアップ!楽しくて安全でみんなが集まる場所になって欲しいな~。(36歳、男性)

「立会い整備」

- ・ 恥ずかしいですが車の中身について全くわかりません。整備はディーラーまかせ。やっているところを見たこともありません。忙しそうなので見せてくださいともいえないのですが、ガラス越しでいいから自分の車が整備されていく様子が見られるようだと、すこしは「整備」ということにも目が向いて、ただ出せばいいという義務感でなく親近感が沸くように思います。(52歳、女性)
- ・ 修理内容の説明を実際の修理箇所を見ながら説明してほしい。個人的な趣味かも知れないが、修理の実際を見学したい。今後、点検したほうがよい箇所、時期、及び予想費用を教えてもらえると、その修理工場への信頼が増す。ただ修理するだけでなく、もっと車に関することを教えてもらえる車のホームドクターのような存在になってもらえれば、かかりつけの御医者さんとして長く付き合えらると思う。(48歳、男性)

「整備に対する信頼と責任感」

- ・ 整備って、人間にたとえると病気になる前の定期検診や予防的治療になるのかな。検診や予防を受ける決め手になるのは、正しい情報による動機づけだと思う。医療にインフォームドコンセントやインフォームドチョイスがあるように、現状の提示と整備のオプションの提示が信頼関係の構築と整備の重要性の認識につながると思う。(34歳、男性)
- ・ 整備工場と言うよりも整備を行う個人を信頼してお願いしています。やはり自分の命が関わっているわけですから工場や会社の信頼では無くていかに信頼できる人を採用しているかがその整備工場の信頼だと思っています。その様なお客の立場で考え、お客様の命を預かっているという自覚を持った方を多く揃えられるようお願いします。(52歳、女性)

「説明は分かり易い言葉で」

- ・ 専門用語が書かれた、わかりにくい修理明細書を渡すだけでろくに説明もしないような対応ではなく、用語や仕組みをよく知らない素人にもきちんと説明して納得させる丁寧な対応・初心者でも、解りやすい説明をしてくれる丁寧な場所であって欲しいです。専門用語を披露する場でないことを、理解していて欲しいです。男女どちらにも優しい整備工場であって欲しい。とにかくテキパキと、それでいて優しい場所であって欲しいです。綺麗で入りやすければ尚善し。(22歳、女性)

「整備料金の低価格化」

- ・ 少しの修理でも高つくのでコストダウンをして、気軽に足を運べるようになって欲しい

いですね(28歳、女性)

- ・なるべく安くあげて欲しい。中古の部品で整備してくれる低価格のサービスの良い整備工場があると繁盛すると思います。環境・リサイクル対応もとれると思います。(45歳、男性)

「部品交換時の説明」

- ・何でも交換するのではなく、なぜ交換した方がいいのか、わかりやすく、私たちに教えてもらいたい。納得しての交換とそうでない交換とは同じお金を使ったにしても、気分的に違って来るからです。(22歳、男性)
- ・部品の交換時期の目安を教えてください、「純正品以外にも、こんなパーツがありますよ。」ということや、部品の効果、「こんな点が優れていますよ。」というような知識を教えてください。(47歳、男性)

「点検教室の開催」

- ・有料化の整備教室の開催。簡単な整備(OIL 交換など)を解説して欲しい。(31歳、男性)
- ・整備工場でも月に1回でいいので、車の整備講習のような教室を設けてもらいたい。内容は車の整備だけでなく、毎回「賢い中古車の選び方」「カークリーニングのイロハ」「車に関する税金と諸手続き」というように、車に関する素朴な疑問に焦点をあてた内容の講座を開いてほしい。(29歳、男性)

「リサイクルパーツの活用」

- ・事故などによるボディの部分損傷に対し、殆どパーツ交換されているが、資源の無駄と処分に費用が係る為、昔の様に出来るだけ板金修理を行うことを心がけてはどうか。又並行して古い部品のリサイクルを行うと尚一層効果が出るものと期待します。(61歳、男性)
- ・時節柄、やはりリサイクルパーツの積極的な活用でしょう。もちろんここには、板金修理など既存パーツの修正利用も大切に考えたものである必要があります。単なる「中古部品」の利用による「安価な修理」という概念ではなく、手間や必要な技術力、また環境に対しての持論等、ユーザーが納得できる説明が可能なことが求められると思います。(38歳、男性)

「過剰整備を止めて欲しい」

- ・勝手に替えないでいい部品まで替えないで欲しい。(替えるのであれば、きちんと説明してほしい)(30歳、男性)
- ・点検等に車を出すと、頼んでもいないのに勝手に部品交換を行い料金を請求するのはやめてほしい。せめて、交換する前に連絡は入れてほしい。また、部品の交換目安が走行距離で表示されているが、交換を怠るとどのような事になるのかまでは説明されていないのでその辺りも改善して欲しいと思う。(27歳、男性)

「土日祝営業」

- ・整備工場は、土日は必ずやっていて欲しい。部品交換時は、ユーザーが立会いできるようにし、実際の作業内容を見ることができるようにする。どの部品をどのように何の為に交換するのか、交換前に分かりやすい説明が欲しい。将来的には、パソコンや携帯等の端末を使い、整備内容をリアルタイムでやりとりできるようになっていけばよいと思う。(27歳、女性)
- ・整備工場に望む事はただ1点、車のトラブルが発生した時に迅速に対応してくれる事。これにつきると思う。しかし現状は、整備工場不在の時間、場所(山中、夜、日曜、等)が多く有りそのたびに途方にくれるという事になる。ナビゲーション、通信システムを利用しトラブル発生位置最短整備工場連絡、それが出来ない場合は緊急処置方法の仕方等の情報入手が可能なシステムがあったらいいなと思います。(49歳、男性)

「その他」

- ・日常的にインターネットへ接続しているため、例えば車検・修理等の予約や見積もりなど、ネット上で行えるようなシステムがあれば良いと思っている。最近若干そのような場所も増えてきてはいるようであるが、自宅の付近にないし、また、そのシステムも十分とは言えないと思う。(24歳、男性)